

Os Centros Europeus do Consumidor 2005-2020: 15 anos ao serviço dos Consumidores Europeus.

"I am convinced that the European Consumer Centres Network with its practical support to consumers will remain in the future as an essential feature of the Union's consumer cooperation. I wish the ECC-Net a happy birthday!"

Didier Reynders

EU Commissioner for Justice and Consumers

A Rede de Centros Europeus do Consumidor (Rede CEC /ECC-Net) comemora este ano o seu 15.º aniversário. A Rede CEC, apoiada pela Comissão Europeia, está presente nos 27 Estados Membros da União Europeia, na Islândia, na Noruega e no Reino Unido desde 2005.

A Rede CEC, da qual faz parte o Centro Europeu do Consumidor Portugal (CEC Portugal), presta informação e assistência ao consumidor na resolução de conflitos de consumo decorrentes da compra de bens e serviços transfronteiriça. A nossa missão principal é ajudar os consumidores e reforçar a sua confiança no Mercado Único.

A Rede CEC é única na UE, pois promove informação e presta assistência diretamente ao consumidor, de forma gratuita, através do telefone, por e-mail e formulário de reclamação. Trabalham na Rede cerca de 150 juristas, em 24 línguas diferentes, em estreita cooperação.

O contacto direto com os consumidores através dos nossos diversos canais de contacto permitem-nos identificar os desafios que enfrentam os cidadãos europeus no mercado único e transmiti-los aos decisores políticos na EU, como por exemplo no contexto da pandemia COVID-19. A pandemia está a ter um enorme impacto tanto nos consumidores como nos comerciantes. Muitos setores económicos foram duramente atingidos, especialmente no turismo. Desde o início e, mesmo em confinamento, os juristas da Rede CEC, que respondem em

média a mais de 120.000 pedidos de consumidores por ano, já atenderam mais de 90.000 pedidos de cidadãos afetados pelos cancelamentos das viagens, viagens organizadas, alojamento e eventos culturais e desportivos, desde março de 2020.

Os setores com mais reclamações são 1) Transporte (45% corresponde ao transporte aéreo), 2) Lazer & cultura, 3) Produtos & serviços diversos 4) Veículos e 5) Restauração, alojamento e timeshare (21% correspondem a serviços de alojamento, 17% a viagens organizadas).

O CEC Portugal iniciou a sua atividade em 2000. Em 2005, integrou a atual Rede CEC, que surgiu após reformulação das duas redes “Euroguichet” e “Clearing House” (rede Extrajudicial Europeia) pela Comissão Europeia, com integração das respetivas valências numa única estrutura.

O CEC Portugal, localizado na Direção-Geral do Consumidor (DGC), é composto por uma equipa pequena, mas especializada e experiente. Com o apoio da DGC e a forte e estreita cooperação com os outros membros da Rede CEC contribuímos ao longo destes 15 anos para informar e capacitar os consumidores.

O CEC Portugal tem registado um significativo aumento dos pedidos de informação e de reclamações. Entre as principais áreas de reclamação envolvendo Portugal, sempre se destacou i) o setor do transporte (42%), principalmente o transporte aéreo de passageiros e bagagens; ii) o setor do lazer & cultura, que integra as viagens organizadas e compra de equipamento fotográfico e informático (11%); iii) os equipamentos de comunicação e serviços postais de entrega (7%); iv) e o vestuário e calçado (4%). O comércio eletrónico representa cerca de 75% dos pedidos que recebemos.

Além da prestação de informação e assistência, o CEC Portugal também desempenha funções de **Ponto de Contacto nacional** nas seguintes áreas:

- **Resolução de litígios em linha** - Ponto de Contacto nacional para a Plataforma “RLL” (conflitos nacionais e transfronteiriços);

- **Acesso aos meios de resolução alternativos** nos outros países, de acordo com artigo 14 da Diretiva RAL;
- **Informação aos consumidores destinatários de serviços** nos termos do artigo 21 da Diretiva Serviços;
- **Assistência aos consumidores em caso de litígio transfronteiriço na UE com um comerciante relacionado com um bloqueio geográfico não justificado**, nos termos do decreto-lei n.º 80/2019 de 17 de junho.

O CEC Portugal desenvolve e participa em campanhas de informações, notícias e publicações várias, partilhadas no sítio eletrónico, nas redes sociais, mas também em sessões de informação nas escolas, associações ou outras entidades públicas e privadas.

O CEC Portugal coopera também com as autoridades nacionais e os principais atores na implementação dos direitos dos consumidores.

Os desafios atuais decorrentes da transição ecológica e digital tornam cada vez mais relevante o papel da Rede CEC na promoção e capacitação dos consumidores face ao aumento das compras de bens e serviços transfronteiriças. Estamos certos que os próximos 15 anos serão extremamente interessantes e desafiantes.

Informação:

[Website Rede de Centros Europeus do Consumidor](#)

[Link para o relatório](#)

[Vídeo da Rede de Centros Europeus do Consumidor](#)

Evento 15 anos da Rede de Centros Europeus do Consumidor, "[New Consumer Agenda](#)", 20 de novembro de 2020.